

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Yo, Dra. NELLY PATRICIA CARRERA BURNEO, directora de esta disertación, certifico que la Srta. NATALY RAQUEL MOLANO CÁRDENAS ha realizado con mi dirección este trabajo titulado “EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL Y PERSONAL DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR RECIBIDA EN LAS CARRERAS DE ECOTURISMO Y GESTIÓN HOTELERA DE LA PUCE, EN EL ÁMBITO LABORAL DE LOS EGRESADOS Y GRADUADOS”, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.

Dra. Patricia Carrera

Quito, Abril 01 de 2014

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO**

PLAN DE GRADO

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL Y PERSONAL DE LA EDUCACIÓN
SUPERIOR RECIBIDA EN LAS CARRERAS DE ECOTURISMO Y GESTIÓN
HOTELERA DE LA PUCE, EN EL ÁMBITO LABORAL DE LOS EGRESADOS Y
GRADUADOS**

NATALY RAQUEL MOLANO CÁRDENAS

QUITO – ECUADOR

Abril, 2014

DEDICATORIA

Esta disertación se la dedico a Dios todo poderoso que hizo posible este trabajo. A mi madre Gloria, mi hermano Henry, a mis abuelitas: mamita Mery y Esther; a Frank, ya que sin el apoyo de todos ellos, paciencia y comprensión, no lo hubiera logrado.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, mi querida madre Gloria quien es mi amiga y consejera, a mi hermano Henry por su apoyo en todo lo que ha podido.

También agradezco a Frank Pacheco por darme fuerza, apoyo y comprensión constante en cada momento difícil de este trabajo.

A la Dra. Patricia Carrera, directora de esta disertación, por su paciencia y comprensión. A los dos lectores: Ingeniero Pablo Torres e Ingeniero Santiago López, por su criterio objetivo que ayudó para la culminación de este trabajo, docentes de gran calidad humana y con un excelente profesionalismo.

Finalmente a la EHT-PUCE que confió en mi potencial al permitirme participar en el proyecto de investigación: “Observatorio de turismo – Calidad de la calidad superior en turismo”.

Nataly Raquel Molano Cárdenas

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	1
1. INTRODUCCIÓN	3
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2.1. Evaluación del impacto	5
2.1.1. Evaluación del impacto personal debido a la formación prestada por la EHT a los egresados y graduados.....	5
2.1.2. El impacto que generan los egresados y graduados de la EHT en el campo social.	7
2.1.3. Impacto de las habilidades desarrolladas durante la etapa académica para el desenvolvimiento en la vida profesional.....	8
2.2. Preguntas de investigación.....	10
2.2.1. Preguntas relacionadas con el impacto que ha producido la EHT en el ámbito laboral - personal de los egresados y graduados.....	10
2.2.2. Pregunta relacionada con el impacto que ha producido la EHT en el ámbito social de los egresados y graduados.....	10
2.2.3. Pregunta relacionadas con la percepción de la formación impartida por la EHT.	10
3. OBJETIVOS.....	11
3.1. General	11
3.2. Específicos	11
4. HIPÓTESIS.....	11
5. MARCO TEÓRICO	11
6. MARCO CONCEPTUAL	15
7. METODOLOGÍA.....	16

7.1.	Investigación documental	16
7.2.	Actualización base de datos, elaboración de encuesta, análisis de resultados.	17
8.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	18
9.	CONCLUSIONES.....	38
10.	RECOMENDACIONES	41
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	43
12.	ANEXOS.....	46
12.1.	ENCUESTA	46

INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Porcentaje de encuestados de acuerdo al género.	19
Tabla No. 2: Porcentaje de encuestados de acuerdo a rangos de edad.	19
Tabla No. 3: Porcentaje de personas según la obtención de título de cuarto nivel.	21
Tabla No. 4: Otros sectores en los que trabajan los egresados y graduados de la EHT.	23
Tabla No. 5: Razones (porcentajes) por las que los egresados y graduados de la EHT trabajan en un sector distinto al de su profesión.	24
Tabla No. 6: Porcentaje de personas que trabajan en el sector Turístico, Hotelero y Turístico y hotelero.	25
Tabla No. 7: Porcentaje de personas según el cargo que ocupan dentro de la organización.	29
Tabla No. 8: Porcentaje de beneficios laborales que ofrecen las empresas donde laboran los egresados y graduados de la EHT.	32
Tabla No. 9: Grado de calificación (porcentaje) que los egresados y graduados le confieren a la formación recibida en la EHT-PUCE y cómo esta les ha servido en el trabajo que realizan.	35
Tabla No. 10: Aspectos (porcentaje) en los cuales la EHT-PUCE debe mejorar según las necesidades del mundo laboral.	36

INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1: Porcentaje de egresados por años.....	20
Figura No. 2: Porcentaje de personas graduadas por años.	20
Figura No. 3: Porcentaje de egresados y graduados de la EHT que se encuentran laborando o no en el sector turístico y hotelero.....	22
Figura No. 4: Porcentaje de personas de acuerdo a lo que se dedican en la organización en la que trabajan los egresados y graduados de la EHT.	26
Figura No. 5: Porcentaje de personas según el sector al que pertenece la organización.....	27
Figura No. 6: Porcentaje de personas con o sin afiliación al seguro.	28
Figura No. 7: Porcentaje de remuneración mensual percibida por los egresados y graduados de la EHT.....	30
Figura No. 8: Porcentaje del grado de satisfacción con los diferentes aspectos del trabajo actual que desempeñan los egresados y graduados de la EHT.....	31
Figura No. 9: Porcentaje del desarrollo de las diferentes habilidades de los egresados y graduados de la EHT.	33
Figura No. 10: Otros conocimientos o habilidades que recomiendan los egresados y graduados de la EHT que la PUCE debe desarrollar durante la carrera universitaria para un desempeño laboral más efectivo.....	34

TEMA

EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL Y PERSONAL DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR RECIBIDA EN LAS CARRERAS DE ECOTURISMO Y GESTIÓN HOTELERA DE LA PUCE, EN EL ÁMBITO LABORAL DE LOS EGRESADOS Y GRADUADOS

RESUMEN

La evaluación de impacto que los egresados y graduados generan a nivel profesional, trata de conocer cuan positiva o negativamente está influenciando la educación impartida por la Escuela de Hotelería y Turismo hacia sus estudiantes y futuros profesionales, en el sector laboral, estos resultados nos ayudan a visualizar mejoras en la formación académica para crear una oferta coherente con la realidad actual. Dentro del ámbito personal se indaga indicadores que tengan relación con el estado laboral actual, si se encuentran empleados en el mismo campo de estudio, la percepción sobre la satisfacción salarial, si cuentan con los derechos laborales que obliga el Código de Trabajo ecuatoriano, la estabilidad laboral que poseen, entre otros.

Se debe considerar que las empresas buscan personas innovadoras, creativas que mantengan una cultura de constante aprendizaje, que ayuden al crecimiento de la empresa, generando fuentes de trabajo u oportunidades de empleo.

Para ello, es necesario tomar en cuenta que la institución educativa por sí sola no puede generar conocimiento sobre las necesidades que tienen los sectores laborales, con lo cual la evaluación periódica reduce las dudas sobre si es posible encontrar un empleo que se relacione con la formación recibida, en esto no solo influye una formación de calidad, sino otros factores como la condición social y las relaciones familiares, los contactos y el comportamiento de los egresados y graduados frente a normas institucionales establecidas.

Por otro lado, los egresados y graduados de la EHT están formados para continuar aprendiendo, durante el periodo de formación deben desarrollar un compromiso con el aprendizaje permanente, esta es una competencia que ayuda a que las personas sean proactivas, consigan mejores oportunidades de empleo,

integración con las personas que se desenvuelven en el campo laboral en el que se encuentran, lo que favorece su participación en la sociedad.

Al mantener una evaluación periódica a los egresados y graduados de la EHT, se desarrollará una fortaleza para crear mejoras dentro de la calidad de la educación que se imparte a los estudiantes y potenciales trabajadores del sector laboral turístico, los cuales se forman para generarán sus propios emprendimientos y ser actores el desarrollo económico del país.

1. INTRODUCCIÓN

Para el Ecuador es fundamental el proveer materias primas en el exterior ya que esto sustenta la economía de ecuatoriana, el actual Gobierno del Ecuador pretende cambiar el modelo extractivista por otro más productivo, lo destaca así la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES 2013), en su plan del Buen Vivir 2013 – 2017. Un cambio de la matriz energética conducirá un cambio en la matriz productiva, lo cual permitirá al país contar con nuevos esquemas de generación, distribución y redistribución de la riqueza, el reducir la vulnerabilidad de la economía ecuatoriana, el eliminar las inequidades territoriales y el incorporar a los actores que históricamente han sido excluidos del esquema del desarrollo de mercado (SENPLADES, 2013)

Los ejes de la matriz productiva que influyen en el desarrollo del mercado son cuatro: 1. Diversificación productiva, es decir el desarrollo de industrias estratégicas como la petroquímica, metalurgia y el establecimiento de nuevas actividades productivas como la maricultura y biocombustibles; 2. Agregación de valor a la producción existente mediante la incorporación de tecnología y conocimiento; 3. Sustitución selectiva de importaciones con bienes y servicios; 4. Fomento a las exportaciones de productos nuevos que incluyan mayor valor agregado como el turismo (SENPLADES, 2013).

De acuerdo con los datos proporcionados por el Banco Central del Ecuador (2013), el turismo aportó en el 2012 con un 5% al PIB. El sector turístico del Ecuador tiene un gran potencial para crecer y beneficiar al pueblo ecuatoriano ya que está probado que el turismo es una actividad económica, que bien manejada, beneficia en su cadena de valor a muchos actores sociales, como hoteles, restaurantes, líneas aéreas, pequeños y grandes negocios. Sin embargo como toda actividad humana, se sostiene en el talento humano que, genera conocimiento, administra, produce, crea, innova y mantiene cualquier sistema social y económico, razón por la cual los profesionales relacionados con el turismo y la hotelería deben poseer una formación profesional de calidad acorde con las demandas de la sociedad y economía

ecuatoriana y mundial, conocer bien el lugar que representan, dominar otros idiomas que les permita una adecuada comunicación con los extranjeros, entre otros.

Por lo indicado, el Modelo Educativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, está centrado en la formación integral de la persona y fundamentado en los principios del humanismo cristiano y la pedagogía ignaciana. Es decir que la educación debe proporcionar un conjunto de conocimientos experiencias y valores a los estudiantes, el aprendizaje deberá ser significativo, es decir el estudiante deberá ser consciente de lo aprendido, será capaz de aplicarlo teniendo en cuenta normas éticas (PUCE, 2012)

La Escuela de Hotelería y Turismo (EHT) de la Facultad de Ciencias Humanas (FCH) de la PUCE goza de una certificación internacional de calidad en educación otorgada por la Organización Mundial del Turismo (OMT Themis), esta certificación requiere entre otros indicadores de calidad, que las unidades académicas formen a los profesionales con calidad, manteniendo una relación estrecha con la sociedad en general y en particular con el sector turístico, con el objetivo de conocer las demandas de formación profesional, por lo que la EHT ha realizado actualizaciones de estudios de mercado cada dos años a partir del 2008. Los estudios de mercado de la EHT son un buen inicio, ya que proporcionaron datos sobre la oferta de las carreras de turismo y hotelería que existen en las Universidades e institutos de la ciudad de Quito, se han investigado las competencias transversales, profesionales, y del ser, que son requeridas por las empresas privadas y públicas.

La presente investigación pretende elaborar una base inicial, cuyos resultados evaluarán cualitativamente la calidad de la educación que está ofreciendo la EHT, a través de la percepción de los egresados y graduados de las carreras de Ecoturismo y Gestión Hotelera con el objetivo de tener un referente inicial que sirva de comparación entre diferentes momentos del quehacer académico. Los resultados de las encuestas determinarán si existe una relación directa entre el salario que perciben los profesionales y la posición que ocupan estos y el nivel de educación que poseen, además de conocer las competencias, las fortalezas y áreas de mejora de la

formación recibida por los egresados y graduados de la EHT. Es por ello que se quiere trazar la línea base para mejorar la formación del talento humano que será parte del sistema económico y social ecuatoriano.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Evaluación del impacto

2.1.1. Evaluación del impacto personal debido a la formación prestada por la EHT a los egresados y graduados.

De acuerdo a Billorou N, Pacheco M, Vargas F, (2011), la finalidad que tiene la educación prestada a los estudiantes, pretende que éstos puedan acceder a mejores condiciones de trabajo, de remuneración, a una mayor fuente de trabajo y una mejor calidad de vida; para esto los estudiantes deben responder a cambios repentinos los ámbitos: tecnológico, social, económico y ambiental.

Una unidad de formación académica y profesional a parte de proporcionar los conocimientos y habilidades propias de una profesión, debe fomentar valores éticos y humanos, es importante además que el estudiante se eduque con confianza y autoestima; las prácticas pre profesionales son importantes para el autodesarrollo esto ayuda a que los potenciales profesionales se adapten sin problema en el entorno productivo, tecnológico, laboral y sociocultural actual.

De la experiencia registrada en las universidades de este y otros países se observa que una vez finalizada la vida estudiantil no se conoce sobre la situación laboral o cómo el sector laboral cataloga a los profesionales que se encuentran trabajando en un determinado sector. Los datos que se disponen, corresponden a los remitidos a través de las encuestas efectuadas a los ex estudiantes, quienes suelen acudir a las instituciones donde se formaron para resolver dudas laborales. Es por ello que la evaluación sistemática y frecuente de los egresados es crucial para conocer cómo están inmersos en la vida laboral, su desarrollo y contribución al sector turístico y conocer como ha influenciado en su trabajo la formación académica recibida (UEMAT, s.f.).

Billorou et al, (2011), recomienda monitorear constantemente no sólo a los egresados sino la formación estudiantil que reciben los estudiantes en el presente, esto ayuda a tener una idea clara sobre la evolución académica del educando lo que beneficiará al futuro profesional para que se desempeñe de manera eficaz en la vida laboral, la evaluación examina el avance que ha ocurrido, si se han implementado cambios en la formación de los alumnos para así poder remediar acciones que no estén funcionando de manera correcta en el currículum de la unidad académica.

La evaluación del impacto que los egresados y graduados generan a nivel profesional, reconoce cuan positiva o negativamente están influenciando en el sector laboral, estos resultados nos ayudan a visualizar mejoras en la formación académica para crear una oferta coherente con la realidad actual (Billorou et al, 2011).

Para conocer si la EHT está cumpliendo con los objetivos educativos propuestos, es necesario realizar evaluaciones en las que se conozca el impacto en el ámbito personal, social y empresarial que ha tenido la formación impartida por la EHT en sus egresados y graduados. Dentro del ámbito personal se indagará indicadores que tengan relación con el estado laboral actual, si se encuentran empleados en el mismo campo de estudio, la percepción sobre la satisfacción salarial, si cuentan con los derechos laborales que obliga el Código de Trabajo ecuatoriano, la estabilidad laboral que poseen, entre otros.

2.1.2. El impacto que generan los egresados y graduados de la EHT en el campo social.

Para medir las competencias que han servido a los egresados y graduados de la EHT dentro del ámbito laboral, se debe evaluar las competencias que las instituciones de educación superior están brindando y las cuales están causando un efecto sobre las demandas que requieren las empresas, ya que países en desarrollo quieren llegar a la vanguardia de los países más desarrollados. Se requiere una activa participación e interrelación entre las empresas turísticas y las instituciones de educación superior, a fin de determinar las necesidades y requerimientos de cada una que determinarán la formación de los futuros egresados y graduados.

Por lo cual el monitoreo y la evaluación que se realice a los egresados y graduados nos ayuda a reconocer el impacto que están causando en el ámbito laboral en el aspecto social. A partir de la identificación del estado laboral de los egresados y graduados de la EHT es posible conocer si son empleadores, empleados, los cargos y funciones que ocupan y el sector al que pertenece la organización.

Es por ello que un objetivo educacional de la EHT es que los estudiantes con liderazgo constituyan sus propias empresas, sean generadores de fuente de empleo, lo que se traduce en un impacto positivo tanto económico como social ya que la creación de nuevas plazas de trabajo implica que la economía se dinamice.

El sector turístico, tendrá su desarrollo al contar con profesionales capacitados, dinámicos que ofrezcan un servicio de calidad que compita con el servicio que proporcionan los países desarrollados que hacen de la actividad del turismo un generador de valor y un factor que incide en el desarrollo económico de un país, proporcionando al turista de acuerdo con su situación económica. Adicionalmente los egresados y graduados de la EHT, podrían desarrollar nuevos proyectos en zonas no explotadas turísticamente, para lo cual requiere de personal capacitado que esté al tanto de la calidad de los servicios que ofrecen empresas relacionadas con el transporte, hospedaje y alimentación, otro ámbito importante es conocer los cambios tecnológicos relacionados con el sector turístico. Estos factores

entre otros, hacen que los turistas escojan entre uno y otro destino. Por esta razón el profesional en turismo debe estar preparado para conocer y satisfacer las necesidades de los turistas en los diferentes segmentos: edad, nacionalidad, preferencias, etc., además de tener la habilidad para que esta actividad sea sustentable en el tiempo.

Por lo expuesto, es importante que un país cuente con profesionales excelentes con una educación y formación de calidad, con el objeto de fortalecer las capacidades competitivas de la empresa y aumentar la productividad, lo cual genera mayores ingresos y una estabilidad tanto para la empresa como para el empleado ya que son muy pocas las empresas que ofrecen capacitaciones, con lo cual el nuevo trabajador tiene “que saber hacer”. Se debe considerar que las empresas buscan personas innovadoras, creativas que mantengan una cultura de constante aprendizaje, que ayuden al crecimiento de la empresa, generando fuentes de trabajo u oportunidades de empleo.

Para ello, es necesario tomar en cuenta que la institución educativa por sí sola no puede generar conocimiento sobre las necesidades que tienen los sectores laborales, con lo cual la evaluación periódica reduce las dudas sobre si es posible encontrar un empleo que se relacione con la formación recibida, en esto no solo influye una formación de calidad, sino otros factores como la condición social y las relaciones familiares, los contactos, entre otros aspectos (UEMAT, s.f.).

2.1.3. Impacto de las habilidades desarrolladas durante la etapa académica para el desenvolvimiento en la vida profesional.

El turismo es una actividad que genera una dinámica de cambio, para esto es crucial que el estudiante o profesional desarrolle habilidades y competencias tanto en la vida estudiantil como profesional. Estos son factores decisivos para que haya mayores tasas de ocupación y que mejore cada vez la calidad del empleo.

Las organizaciones que se dedican a la actividad turística y a la educación deben actualizarse constantemente sobre los cambios que suceden en los mercados emisores, las preferencias que poseen los turistas, las cualidades o habilidades que

deben desarrollarse con el fin de crear líderes competitivos dentro del sector turístico. Esta formación del talento humano no es únicamente responsabilidad de las organizaciones educativas, sino también de la sociedad y de los mismos estudiantes, quienes deben mantenerse permanentemente informados, actualizados, aprender y analizar para tomar decisiones sobre la problemática del sector turístico y hotelero y ser actores activos en el desarrollo de este importante sector.

Muñiz, (s.f.) expresa que para mejorar las competencias profesionales y reducir el desempleo, la formación de talento humano es crucial, por ello las instituciones educativas deben tener establecido objetivos académicos que se relacionen con la formación integral de la persona humana.

Para mejorar la oferta académica, por su parte la EHT en el 2008 consiguió la certificación TEDQUAL otorgado por la Organización Mundial del Turismo, ésta es la máxima certificación internacional que una institución de educación superior puede acreditar en lo relativo al ámbito turístico y de servicios. Es por esta razón, la EHT se encuentra en constante innovación sobre la educación para las carreras de Hotelería y Turismo; sobre el tema, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior (CEAACES) del Ecuador se ha propuesto evaluar la calidad de la educación superior en nuestro país a través de indicadores de calidad que de una u otra manera revelan el estado académico, administrativo, económico y financiero de las entidades educativas.

A pesar que la EHT se encuentra mejorando constantemente la educación en hotelería y turismo, aún no se consiguen desarrollar ciertas competencias que el sector laboral requiere y que son mejoradas en la empresa en la que prestan sus servicios. Es por esto que la EHT requiere conocer en qué grado los conocimientos, habilidades, destrezas y valores adquiridos durante la vida estudiantil les ha servido a los egresados y graduados de la EHT para encontrar o generar empleo.

Por otro lado, los egresados y graduados de la EHT están formados para continuar aprendiendo, durante el periodo de formación deben desarrollar un compromiso con el aprendizaje permanente, esta es una competencia que ayuda a que las personas sean proactivas, consigan mejores oportunidades de empleo,

integración con las personas que se desenvuelven en el campo laboral en el que se encuentran, lo que favorece su participación en la sociedad.

2.2. Preguntas de investigación

2.2.1. Preguntas relacionadas con el impacto que ha producido la EHT en el ámbito laboral - personal de los egresados y graduados.

- ¿La mayor cantidad de egresados y graduados de la EHT se encuentran trabajando en el sector turístico privado, en el cual ocupan cargos altos, medios y operativos de acuerdo con su experiencia, están satisfechos con la remuneración que perciben y las prestaciones sociales otorgadas por la empresa en la que laboran?
- ¿La mayoría de los egresados y graduados de la EHT se encuentran empleados?
- ¿Los egresados y graduados de la EHT han realizado estudios de postgrado para mejorar sus competencias profesionales, han tenido una mejor remuneración después de haber hecho estos estudios?

2.2.2. Pregunta relacionada con el impacto que ha producido la EHT en el ámbito social de los egresados y graduados.

- ¿La mayoría de los egresados y graduados de la EHT tienen empleo y las competencias adquiridas a través de su formación universitaria contribuyen a su desarrollo profesional?

2.2.3. Pregunta relacionadas con la percepción de la formación impartida por la EHT.

- ¿Los egresados y graduados de la EHT durante su vida estudiantil han desarrollado conocimientos, habilidades, destrezas y valores que les permita trabajar de manera eficiente en el sector turístico y hotelero pero perciben que se debe mejorar en diferentes aspectos?

3. OBJETIVOS

3.1. General

Evaluar cualitativamente el impacto social y personal que ha tenido la educación superior impartida en las carreras de Ecoturismo y Gestión Hotelera en sus egresados.

3.2. Específicos

- Indicar como la educación en turismo ha impactado en la vida personal – laboral y en el ámbito social de los egresados y graduados de la ETH de la PUCE.
- Identificar el estado de la educación en turismo impartida por la ETH según la percepción de los egresados y graduados de la ETH.
- Detectar e identificar la percepción de los egresados y graduados de la EHT sobre las fortalezas y áreas de mejora de la formación recibida por los egresados y graduados de la EHT.

4. HIPÓTESIS

¿La mayoría de los egresados y graduados se encuentran trabajando en sectores relacionados con su formación, ocupan cargos medios con una remuneración acorde a las labores que ejecutan y demuestran conformidad con las condiciones laborales. La educación impartida por la EHT ha sido favorable para que los egresados encuentren empleo o lo generen mediante la creación de sus propias empresas?

5. MARCO TEÓRICO

No existen estudios preliminares del impacto que tiene la educación en hotelería y turismo en los egresados y graduados de la EHT-PUCE, es por ello que se está creando una línea estadística base con datos cualitativos para la evaluación de la educación que se ofrece en la EHT. La formación de profesionales que coadyuven al desarrollo de toda actividad económica es muy importante ya que el

funcionamiento de una organización depende del talento humano que administra, gestiona y cumple funciones operativas, por lo que se hace necesario evaluar cómo impacta la formación que imparte una unidad académica en los egresados y graduados. El establecimiento de una línea estadística base, requiere de un marco teórico relacionado con metodologías de: formación de talento humano para el desarrollo de competencia profesionales relacionadas con el turismo, evaluación del impacto de la formación y evaluación de sistemas educativos.

Es necesario tener en cuenta que la EHT en años anteriores ha realizado estudios de mercado cada dos años, requerimiento que responde a la norma TedQual de la OMT. Estos estudios se están realizando desde el año 2004, con lo cual se dio a conocer las competencias que el sector turístico requiere para las carreras de Gestión Hotelera y Ecoturismo. Esto constituyó una primera fase para poder desarrollar proyectos en los cuales se mejore la calidad de la educación superior y construir una nueva malla curricular que beneficie a los futuros profesionales. En el año 2010 la EHT se enfocó en definir las competencias laborales que los estudiantes deben desarrollar de una forma más exigente.

En Octubre del 2010 se emitió la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), y se creó el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), en este sentido, los objetivos del estudio de mercado cambiaron, a través de la información que se obtuvo de la oferta y demanda de las carreras relacionadas a hotelería y turismo, se pudo redefinir la misión y visión de la EHT y el meso currículum (manera progresiva y lógica para garantizar el proceso de aprendizaje) se lo estructuró en base a resultados de aprendizaje, de acuerdo con el perfil profesional de las carreras de Ecoturismo y Gestión Hotelera y se redefinió las líneas de investigación de la EHT.

Bushby y Fiedel (2001), explican que la educación en turismo se inició con cursos de entrenamiento, con el pasar del tiempo y con el constante crecimiento del sector, se crearon escuelas técnicas para la formación de profesionales tanto en hostelería como en turismo. En la actualidad, el avance de las tecnologías de la información y comunicación, la globalización, son factores que presionan a las

sociedades y demanden que el profesional en turismo tome decisiones, tenga un pensamiento crítico y analítico, sea creativo e innovador en la solución de problemas y se adapte rápidamente a los cambios, por lo tanto se genera la necesidad de profesionales bien formados para lo cual se crearon pregrados con la exigencia del desarrollo de habilidades, conocimientos y destrezas transferibles que son esenciales para la empleabilidad en algunos niveles (Raybould y Wilkins 2005, citado en Zúñiga y Castillo 2012).

En algunos países donde el turismo es poco desarrollado, se considera al turismo como una carrera técnica, que solo demanda habilidades y destrezas generadas con la praxis y no de conocimientos teóricos y técnicos especializados impartidos por instituciones de educación superior, sin embargo hoy en día, debido a la importancia de esta actividad económica, se requiere que las personas tengan estudios superiores en turismo que gesten cambios en la economía, administración, producción y competitividad turística.

La educación en turismo está fuertemente influenciada por las necesidades del sector empresarial y por los gobiernos, situación que ha cambiado paulatinamente, ya que actualmente se reconoce que carreras relacionadas con el turismo y sus servicios no son solo carreras técnicas, impartidas por institutos, deben ser parte de la educación superior para que el talento humano se desarrolle y coadyuve al crecimiento económico y productivo del turismo tanto en cantidad como en calidad (Wang, Ayres y Huyton 2009).

La SENPLADES (2012), establece que la formación del talento humano y el brindar una educación de excelencia, necesitaban de un marco jurídico adecuado que impulse al sistema de educación superior ecuatoriano hacia una transformación productiva que beneficie al país, reconociendo 14 sectores productivos entre los que se destaca el turismo.

Los cargos que desempeñan los profesionales en turismo en las diferentes organizaciones están relacionados con su nivel de educación y con las prioridades de las empresas o instituciones, lo que indica una coincidencia entre preparación académica con las necesidades de las empresas, es decir que un mejoramiento en la

educación turística trae beneficios tanto en el empleador como en los profesionales. (Ladkin, 2005).

Para conocer si la educación superior, en cualquier ámbito, impacta en la vida laboral, profesional, personal y social de un individuo, de acuerdo a Billorou et al (2011) es necesario realizar dos etapas: el monitoreo constante de lo que ocurre con el estudiante mientras se encuentra cursando sus estudios y la evaluación de los egresados y graduados que trata de indagar sobre las condiciones que pueden facilitar o impedir el desarrollo profesional; es por ello que el monitoreo y la evaluación son cruciales para establecer la relación causa y efecto entre una acción de formación y los resultados.

De acuerdo a la UEMAT (s.f.), el seguimiento a los egresados y graduados es una búsqueda sistemática de cierta información, cuyos resultados ayudarán a la toma de decisiones y a la ejecución de acciones de mejora que resulten apropiadas. En este sentido, la evaluación del impacto de la formación involucra el desarrollo y ejecución de un proceso nuevo y distinto de otros más tradicionales, desarrollado por las instituciones de educación superior al ser parte de un proceso sistemático y permanente de investigación que busca la mejora continua de la educación.

La evaluación de impacto de la formación planteará cambios para ofrecer una mejor formación que sea armónica con lo que requieren los empleadores, sin olvidar que toda universidad como ente autónomo y generador de conocimientos persigue sus propios objetivos educacionales, los que se verán impresos en lo graduados de cada una de las universidades.

Formular interrogantes como señala la UEMAT (s.f), para la evaluación del impacto de la formación académica que contribuye a la construcción de una estructura investigativa basada en cuatro elementos: el primero, constituye la unidad de análisis, en la cual se encuentran los egresados y graduados de la EHT, los que representan el universo de la investigación; en segundo lugar son las variables (aspectos personales y sociales), que son los atributos a evaluar en la encuesta; en tercer lugar, se procede a tabular los resultados de los atributos; en cuarto lugar se

interpretará los datos tabulados y finalmente se recomendará sobre las posibles falencias que presente el sistema académico.

6. MARCO CONCEPTUAL

Es importante determinar inicialmente lo que es la evaluación en el contexto educativo, ésta comporta una valoración, se refiere a la calidad. Es indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto (Rasco A, et al, 1995: 173).

Según Agudelo (1993) establece que la evaluación es un proceso sistemático tendiente a determinar el valor o la cantidad del logro de los objetivos predeterminados. La evaluación requiere, por lo tanto, la formulación de los objetivos, la identificación de los criterios que deben emplearse para medirlos, la determinación del grado de éxito alcanzado y las recomendaciones para desarrollar actividades futuras.

Estas definiciones establecen la necesidad de verificar el logro de los objetivos, así como también el carácter sistemático, continuo e integral de los procesos de evaluación. Dentro de esto hay que sumergirnos en el momento para evaluar, por ello que vamos a realizar una evaluación Ex-post, esto quiere decir que “se realiza un tiempo después de la finalización para verificar si se han alcanzado los objetivos propuestos”. (Billorou N, et al, 2011: 20).

El proceso de la evaluación del impacto de la educación en los egresados y graduados, implica conocer el grado en que los programas de formación contribuyen a alcanzar objetivos relativos al empleo y la mejora de las condiciones sociales y económicas de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto. (Billorou N, et al, 2011: 20).

Es por ello que se tiene que evaluar en función de variables cuyos indicadores sean tanto cualitativos como cuantitativos, sus resultados deben contribuir a la comprensión de los logros y deficiencias del programa de educación. La evaluación de las competencias se las hace en torno a la satisfacción que presenta

el educando o del aprendizaje alcanzado, sin embargo los efectos directos e indirectos se evalúan con menor frecuencia a pesar de que existe mucho interés en conocer sus resultados (Billorou N, et al, 2011: 20).

La evaluación del impacto que tiene una acción se define como:

Proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva sobre el valor y el mérito de las metas; la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones; solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados. Así, los aspectos claves del objeto que deben valorarse incluyen sus metas, su planificación, su realización y su impacto (Stufflebeam, 1993, citado por Libera, 2007).

Por otro lado, Gertler, Martínez, Premand, Rawlings y Vermeersch (2011: 132) establecen que la evaluación del impacto “intenta establecer una relación causal entre un programa o una intervención y una serie de resultados. Una evaluación de impacto pretende responder a la pregunta de si el programa es responsable de los cambios en los resultados de interés”.

El análisis de algunos conceptos relacionados con la evaluación del impacto generado por algún tipo de intervención, en este caso relacionada con la educación impartida por la EHT, se puede establecer que es necesario realizar un seguimiento a los egresados y graduados con el objetivo de evaluar la incidencia de los procesos de aprendizaje en la trayectoria formativa y en la inserción laboral de los egresados para mejorar la propuesta formativa.

7. METODOLOGÍA

7.1. Investigación documental

Sobre la base de documentos históricos existentes en bibliotecas, fuentes bibliográficas e internet, se recopilaron los antecedentes que complementaron la investigación la evaluación del impacto de la educación superior de egresados y graduados de la EHT en el ámbito laboral.

7.2. Actualización base de datos, elaboración de encuesta, análisis de resultados.

Este trabajo de disertación se basó en el documento: Manual para Estudios de Seguimiento de Graduados Universitarios de Schomburg Harald (2004). Que contempla:

- Actualización de la base de datos de los egresados y graduados de la EHT: en esta primera etapa se actualizó la base de datos de 564 egresados y graduados de la EHT, proporcionados por la secretaría de la EHT, para lo cual se los contactó a través de línea telefónica, correos electrónicos y entrevistas personales.
- Definición de la muestra: Se decidió aplicar la encuesta al universo de egresados porque se pretende obtener los mejores resultados posibles y porque el tamaño del universo, 564 egresados, es una cantidad que puede ser cubierta tomando en cuenta la metodología virtual del proceso.
- Elaboración de la encuesta: La elaboración de la encuesta se diseñó en base a los aspectos personales, sociales y laborales que se requirió conocer de los egresados y graduados de la EHT, para ello se contó con la asesoría de profesores especializados.
- Estructura de la encuesta:

Sección 1: Datos biográficos comprenden 12 preguntas.

Sección 2: Condiciones de empleo comprenden 15 preguntas.

Sección 3: Percepción de la formación universitaria comprende 4 preguntas.

La encuesta tendrá 31 preguntas.

- Pruebas piloto: una vez elaborada la encuesta se aplicó a 20 profesionales egresados y graduados de la EHT – PUCE para conocer si la encuesta tiene una estructura lógica, coherente y comprensible, para facilitar el proceso, la encuesta fue enviada y respondida vía correo electrónico
- Colocación de la encuesta en Google Drive: Con el objetivo de facilitar a los ex-estudiantes la respuesta de la encuesta y al mismo tiempo obtener mayor cantidad de respuestas, se colocó la encuesta en la aplicación Drive de GOOGLE.

- Envío de encuestas a través de correo electrónico: Posterior a las pruebas pilotos, se envió la encuesta (link) a cada uno de los quinientos sesenta y cuatro ex-alumnos que forman parte de los egresados y graduados de la EHT. El período en el que se encuestó fue entre el 10 de Junio hasta el 14 de Julio del 2013.
- Recopilación y análisis de información: Una vez que la encuesta fue respondida y enviada por los egresados y graduados de la ETH a los encuestadores, los datos obtenidos fueron procesados y analizados en el programa IBM SPSS de estadística versión 14.

Para facilitar el análisis de preguntas abiertas y de opción múltiple se creó una nueva variable en la cual se agrupó las respuestas más representativas.

Cabe indicar que en la mayoría de preguntas de la encuesta se observaron datos perdidos que no exhibieron respuestas, en unos casos, y en otros presentaron respuestas incoherentes. También se encuentran preguntas cuyas respuestas se presentan como “no aplica”, esto significa que existen personas que no pueden responder debido a que no están relacionadas directamente con el contenido de la pregunta.

8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.

Datos generales de la encuesta

De 564 egresados y graduados de la EHT-PUCE respondieron la encuesta 141 personas, se anularon 4 encuestas por presentar respuestas incoherentes en las que se incluye respuestas no enviadas. La muestra fue de 137 datos, lo que representa el 24.9% del total de encuestados. La población que respondió la encuesta tuvo una participación de 83 (60.6%) personas de género femenino y 54 (39.4%) de género masculino como se muestra en la Tabla No. 1.

Tabla No. 1: Porcentaje de encuestados de acuerdo al género.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Femenino	83	60,6
	Masculino	54	39,4
	Total	137	100,0

Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

El rango de edad con mayor participación se encuentra en el grupo de 30 y 34 años de edad y corresponde al 43.8%, seguido por el segmento que oscila entre 25 y 29 años que representa el 39,4% como se muestra en la Tabla No. 2.

Tabla No. 2: Porcentaje de encuestados de acuerdo a rangos de edad.

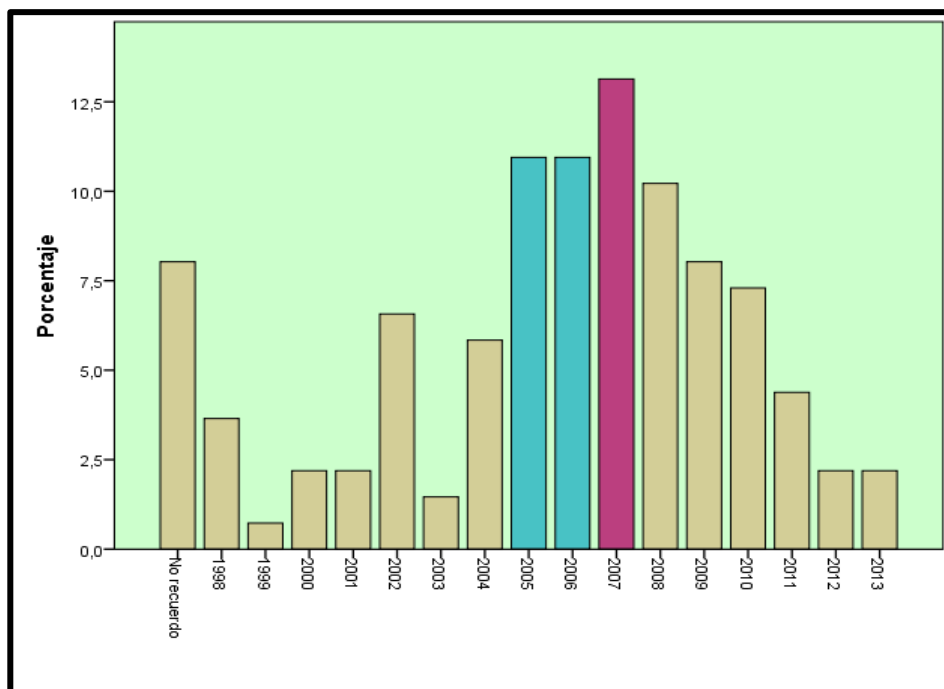
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	20-24 AÑOS	8	5,8	5,8
	25-29 AÑOS	54	39,4	39,4
	30-34 AÑOS	60	43,8	43,8
	35-39 AÑOS	12	8,8	8,8
	40 AÑOS EN ADELANTE	3	2,2	2,2
	Total	137	100,0	100,0

Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

De un total de 137 egresados y graduados de la EHT, 135 son de la carrera de Ecoturismo y 2 de Gestión Hotelera. El mayor porcentaje de personas que egresaron se encuentran principalmente en el año 2007 con 18 (13,1%) personas seguido por los años 2005 y 2006 con 15 (10,9%) para cada año, como se indica en la Figura No. 1. Por otro lado en el año de graduación hay una concentración en el año 2010 con 21 (15,3%) personas seguido por el año 2008 con 19 (13,9%) personas y finalmente por el año 2007 con 17 (12,4%) personas, como se muestra en la Figura No. 2.

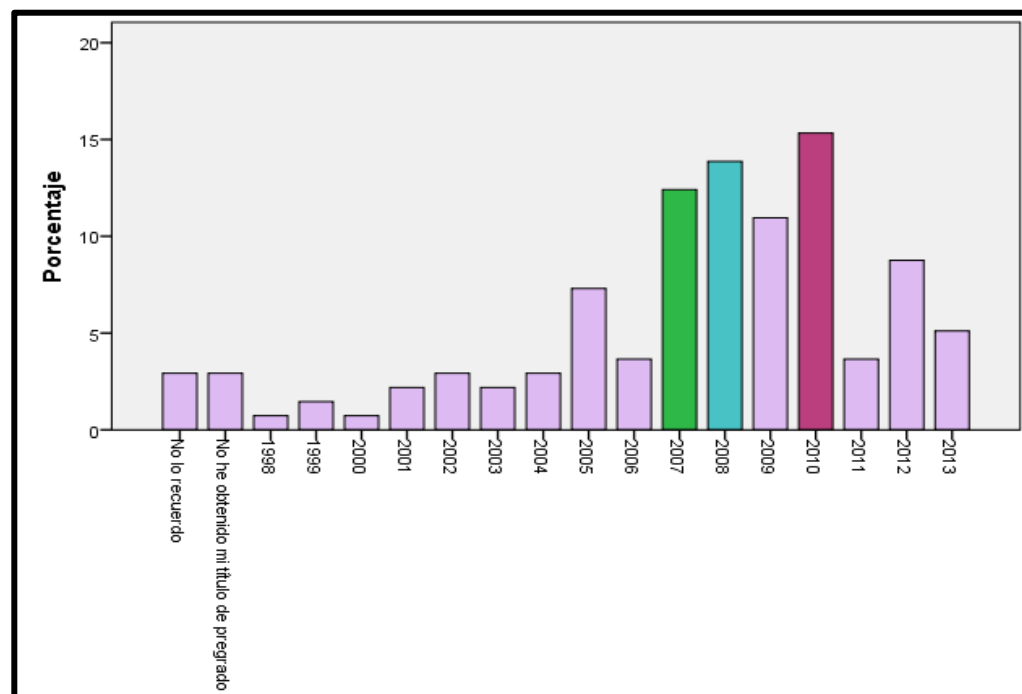
Figura No. 1: Porcentaje de egresados por años.



Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

Figura No. 2: Porcentaje de personas graduadas por años.



Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

De las personas encuestadas, se notó que 39 (aproximadamente 29%) de las personas si han obtenido título de cuarto nivel y 98 (aproximadamente 72%) personas no han obtenido título de cuarto nivel como se muestra en la Tabla No. 3. De estas personas, 18 (46,15%) personas obtuvieron su título de cuarto nivel en el Ecuador y 21 (53,84%) obtuvieron su título de cuarto nivel en el extranjero.

Entre las especializaciones, maestrías y doctorados que realizan los graduados de la EHT se indicó que los campos en los que realizan los estudios se concentran en los campos que se refiere al Turismo, Administración de Empresas, Administración de Empresas Turísticas, Gestión de Proyectos o afines no enfocados en Hotelería y Turismo y Medio Ambiente.

Tabla No. 3: Porcentaje de personas según la obtención de título de cuarto nivel.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No	98	71,5
	Si	39	28,5
	Total	137	100,0

Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

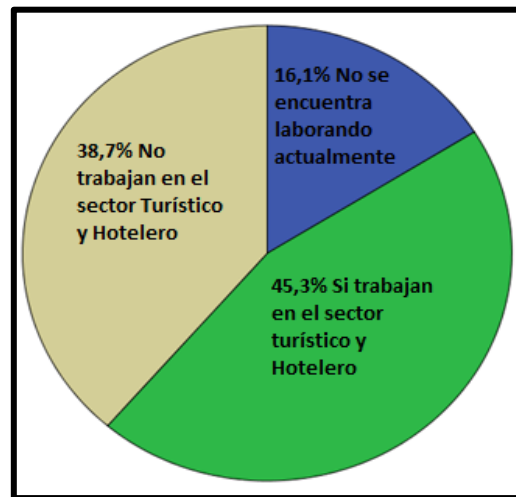
Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

Para responder al primer objetivo de este estudio que pretende conocer cómo la educación en turismo y hotelería ha impactado en la vida social y personal de los egresados y graduados de la ETH de la PUCE, se formularon 13 preguntas relacionadas y, se cruzaron dos variables para indagar en qué ámbito del sector turístico y hotelero trabajan y las razones de su preferencia. También se indagó los cargos que los profesionales egresados y graduados de la EHT ocupan y el rango salarial.

La pregunta 13 “¿Trabaja usted en el sector turístico y hotelero?”. De la muestra de 137 personas encuestadas 62 (45.3%), se encuentran trabajando en los sectores relacionados con la hotelería y el turismo; 53 (38.7%), laboran en sectores

diferentes al del turismo; 22 (16.1%), no se encuentran laborando actualmente (Figura No. 3). Se observa que el porcentaje de encuestados que no trabaja en el sector turístico es alto (39% aproximadamente) y a esto se suma que el 16.1% no tienen empleo por diferentes razones. Si se suman los dos porcentajes, el 55% del total de encuestados, proporción alta considerando que todos los encuestados estudiaron las carreras de hotelería y turismo con el propósito de ejercer la profesión.

Figura No. 3: Porcentaje de egresados y graduados de la EHT que se encuentran laborando o no en el sector turístico y hotelero.



Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

Partiendo de 135 encuestas válidas para esta pregunta, 53 personas respondieron que no trabajan en el sector turístico y hotelero. La pregunta 14 indaga a las personas que no trabajan en el sector turístico y hotelero “¿En qué sector trabaja?”. Esta pregunta fue respondida por 49 de los 53 encuestados y se observa como datos más representativos que 22 (44.9%) personas se encuentran trabajando en otras actividades del sector servicios (actividades de las organizaciones asociativas, reparación de computadoras y enseres de uso personal y doméstico y una variedad de actividades personales del servicio no clasificadas en otra parte, Contraloría General del Estado, 2010); 6 personas en el sector de enseñanza que representa el 12.24% y 5 (10.20%) personas en actividades de servicio

administrativo y de apoyo (Tabla 4). Se puede deducir que la mayoría (50% aproximadamente) de los encuestados que no trabajan en el sector turístico y hotelero se han mantenido en el sector de servicios.

Tabla No. 4: Otros sectores en los que trabajan los egresados y graduados de la EHT.

SECTORES LABORALES		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	N/A	86	62,8	63,7
	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	4	2,9	3,0
	Industrias manufactureras	2	1,5	1,5
	Distribución de agua, alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	1	,7	,7
	Construcción	2	1,5	1,5
	Comercio al por mayor y al por menor.	4	2,9	3,0
	Información y comunicación	1	,7	,7
	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	5	3,6	3,7
	Enseñanza	6	4,4	4,4
	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1	,7	,7
	Artes, entretenimiento y recreación	1	,7	,7
	Otras actividades de servicio	22	16,1	16,3
	Total	135	98,5	100,0
Perdidos	999	2	1,5	
Total		137	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

La pregunta 15 “¿Cuáles son las razones por las que trabaja en un sector distinto al de su formación universitaria?”. De las 53 personas que no trabajan en el sector Turístico y Hotelero, solo respondieron 50 persona. El 66% (33), responden que trabajan en un sector distinto al de su formación porque existen mayores oportunidades de empleo y mejores salarios (Tabla No. 5).

Tabla No. 5: Razones (porcentajes) por las que los egresados y graduados de la EHT trabajan en un sector distinto al de su profesión.

RAZONES		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	N/A	85	62,0	63,0
	Mayores oportunidades de empleo	3	2,2	2,2
	Mejores salarios	3	2,2	2,2
	Estabilidad laboral	4	2,9	3,0
	Situación geográfica	1	,7	,7
	No le gusta la carrera que estudió	1	,7	,7
	Está vinculado al turismo pero no es turístico	1	,7	,7
	Nuevos horizontes en medio ambiente y desarrollo sostenible	1	,7	,7
	Está relacionado con mi título de Maestría	1	,7	,7
	Vivo fuera del país y con mi carrera de eco turismo me fue difícil encontrar trabajo en ese sector.	1	,7	,7
	No había más trabajo	1	,7	,7
	Mayores oportunidades de empleo y mejores salarios	33	24,1	24,4
	Total	135	98,5	100,0
Perdidos	999	2	1,5	
Total		137	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

La pregunta 16 fue formulada para los profesionales de la EHT que si trabajan en el sector turístico y hotelero y en qué sector específico. De un total de 62 personas que respondieron que si trabajan en el sector Turístico y Hotelero, 41 (66,13%) trabajan solo en el sector turístico, 16 (25,81%) tanto en el sector turístico como el hotelero, 5 (8,06%) laboran solo en el sector hotelero (Tabla No. 6). La mayor parte de encuestados pertenecen a la carrera de Ecoturismo (91%), trabajan tanto en el sector turístico como hotelero y solo 2 personas son graduadas de la carrera de Gestión Hotelera y trabajan en el sector para el cual se formaron.

Tabla No. 6: Porcentaje de personas que trabajan en el sector Turístico, Hotelero y Turístico y hotelero.

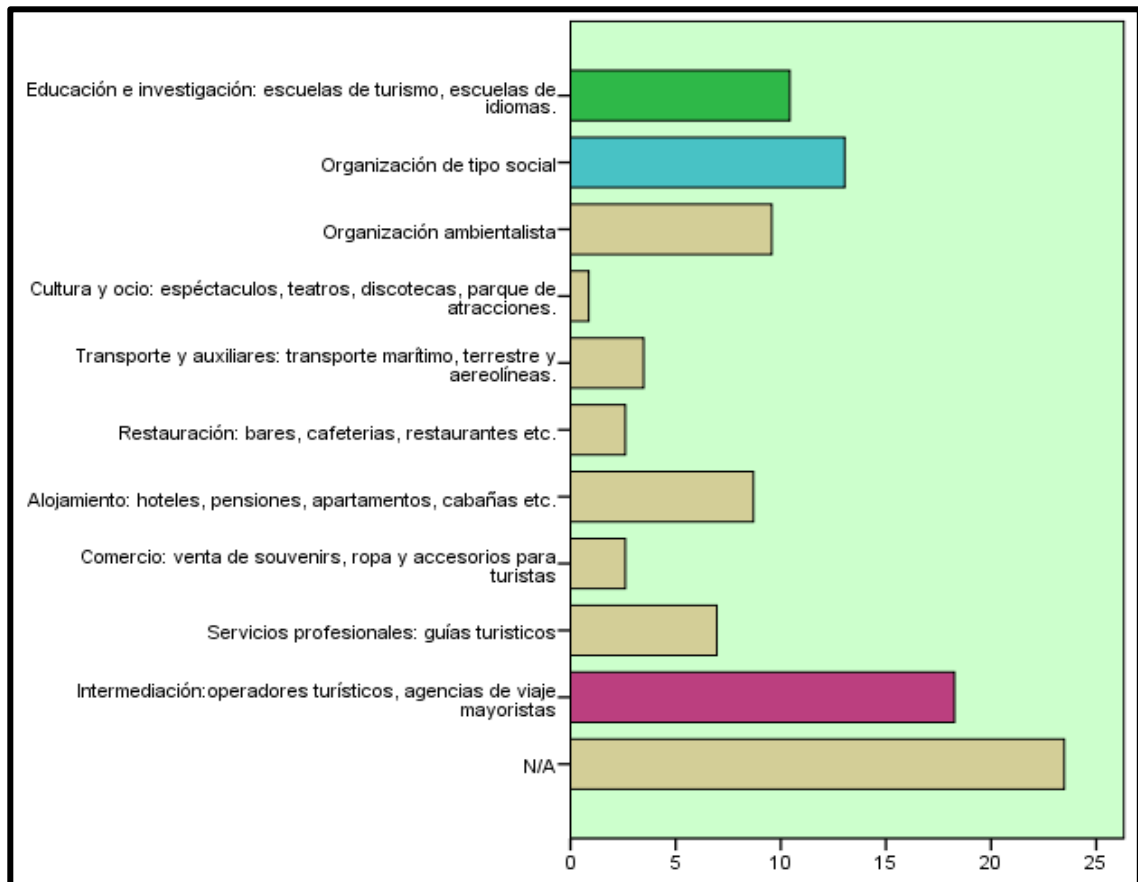
SECTOR		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	N/A	73	53,3	54,1
	Turístico	41	29,9	30,4
	Hotelero	5	3,6	3,7
	Ambos	16	11,7	11,9
	Total	135	98,5	100,0
Perdidos	999	2	1,5	
Total		137	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013
Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

En la pregunta 17 “¿Cuáles son las razones por las que trabaja en este sector?”. El estudio reportó que de las 62 encuestas válidas correspondientes a las personas que si trabajan en el sector turístico, 32 personas que representa el 52,46% trabajan en el sector afín al de su formación porque estudiaron para eso, porque les gusta y porque creen que existen oportunidades laborales.

En la pregunta 18 “¿A qué se dedica la organización en la que trabaja?”, se obtuvo que 21 (23.9%) personas se encuentran en organizaciones intermediarias como operadores turísticos, agencias de viajes y mayoristas; seguido por 15 (17%), que trabajan en organizaciones de tipo social y finalmente con 12 (13.6%) personas que trabajan en organizaciones de educación e investigación como las escuelas de turismo y escuelas de idiomas, entre los datos más representativos (Figura No. 4)

Figura No. 4: Porcentaje de personas de acuerdo a lo que se dedican en la organización en la que trabajan los egresados y graduados de la EHT.

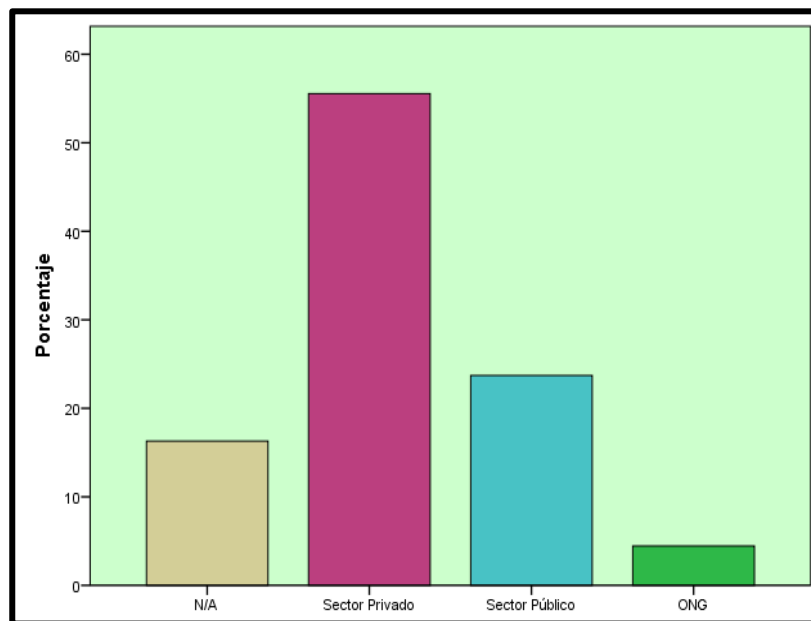


Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

En la pregunta 19 “¿A qué sector pertenece la organización en la que trabaja?”. Los resultados indican que de las 113 encuestas válidas, 75 (66.4%) personas trabajan en el sector privado como dato más representativo, según se muestra en la figura No. 5. En esta pregunta se confirma lo mencionado en la pregunta 18 que se relaciona con lo que se dedica la empresa en la que laboran los egresados y graduados de la EHT, pues la mayoría de empresas turísticas privadas realizan actividades que el sector público no las hace.

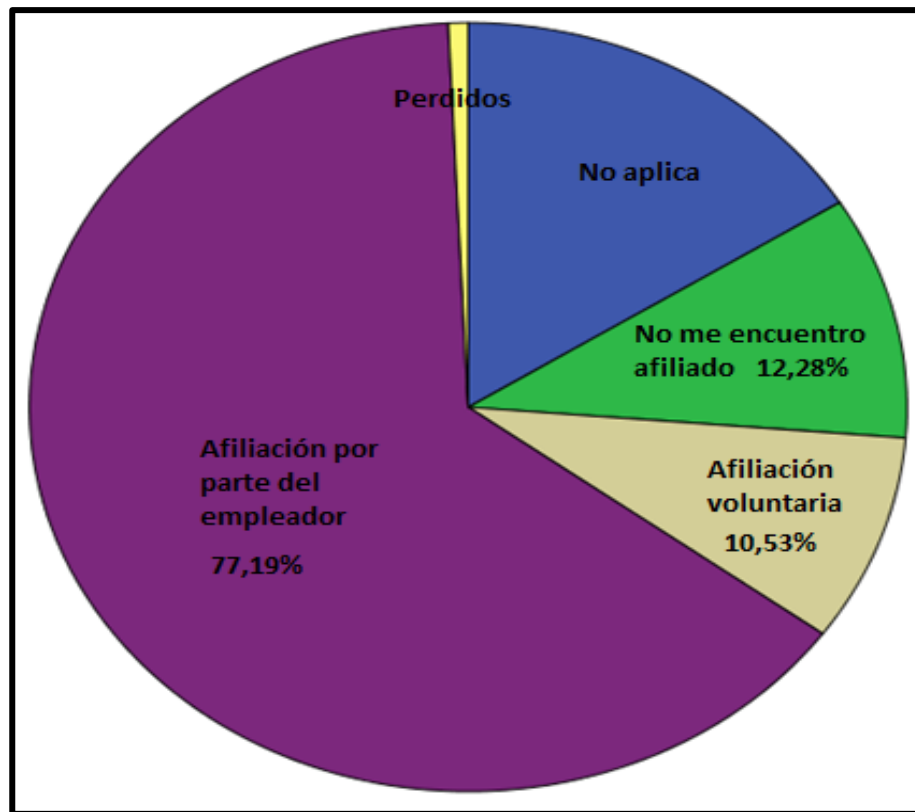
Figura No. 5: Porcentaje de personas según el sector al que pertenece la organización.



Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013
Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

La pregunta 21 “¿Se encuentra usted afiliado al seguro social?”. Los resultados son los siguientes: 88 (77.19%) personas de las 114 encuestas válidas para esta pregunta, respondieron que sí se encuentran afiliados por parte de su empleador, ya sea éste del sector turístico o de otro (Figura No. 6). Aproximadamente el 23% de personas no se encuentran afiliadas por sus empleadores, pese a que por mandato de Ley, las empresas están obligadas a afiliar a sus empleados.

Figura No. 6: Porcentaje de personas con o sin afiliación al seguro.



Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013
Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

La pregunta 22 “¿Qué cargo ocupa en la organización en la que trabaja?”, respondieron que los cargos más representativos que han desempeñado los egresados y graduados de la EHT en el sector turístico y hotelero son: de las 112 encuestas válidas, 26 personas se desempeñan como jefe, director o gerente de área con un porcentaje de 14,28%, 14 aproximadamente con el 13%, el cargo de asesor, consultor; otras 14 (aproximadamente el 13%) personas como coordinador de área o proyecto (Tabla No. 7). El 14% de los graduados y egresados se encuentran en cargos directivos y el 26% realizan actividades de asesoría, consultoría y coordinación de proyectos, el 60% restante ocupan puestos de mandos medios como Asistente Operaciones, Técnico ambiental, Supervisor de recepción, Técnico de promoción turística, entre otros.

Tabla No. 7: Porcentaje de personas según el cargo que ocupan dentro de la organización.

CARGO		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	N/A	23	16,8	17,0
	Recepcionista	3	2,2	2,2
	Agente de viajes, ejecutivo de ventas, asistente administrativo	13	9,5	9,6
	Asesor, consultor	14	10,2	10,4
	Guía de turismo	7	5,1	5,2
	Profesor	6	4,4	4,4
	Coordinador de área o proyecto	14	10,2	10,4
	Jefe, director o gerente de área	14	10,2	10,4
	Jefe director o gerente general	12	8,8	8,9
	Asistente Operaciones	1	,7	,7
	Investigadora	1	,7	,7
	Técnico ambiental	1	,7	,7
	Administradora	1	,7	,7
	Supervisor de recepción	1	,7	,7
	Técnico de promoción turística	1	,7	,7
	directora de turismo	1	,7	,7
	Asistente técnica	1	,7	,7
	Analista de proyectos	1	,7	,7
	Facilitadora	1	,7	,7
	Gerente General - Propietario	2	1,5	1,5
	Especialista de Gestión	1	,7	,7
	Asistente Operativa de Gerencia General	1	,7	,7
	Técnico de calidad	1	,7	,7
	gerente de ventas	1	,7	,7
	Auxiliar Administrativo	1	,7	,7
	Instructor de campo	1	,7	,7
	Oficial de Conservación	1	,7	,7
	Compras públicas	1	,7	,7
	Analista de Control, Documentóloga	1	,7	,7
	Coordinación	1	,7	,7

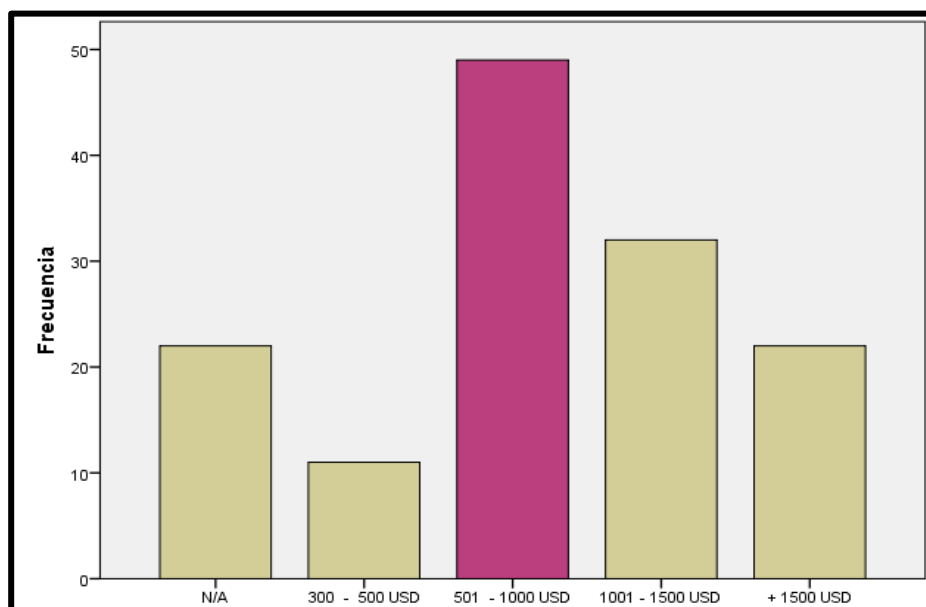
	Músico	1	,7	,7
	Técnico	4	2,9	3,0
	Analista control migratorio	1	,7	,7
	Especialista en Comunicación	1	,7	,7
	Total	135	98,5	100,0
Perdidos	999	2	1,5	
Total		137	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

La pregunta 23 “¿Cuál es su remuneración mensual?”, los resultados fueron los siguientes: 49 (43%) personas de las 114 encuestas válidas para esta pregunta, perciben una remuneración entre USD \$501 - \$1000; 32 (28%) personas se encuentran en el rango salarial entre USD \$1001 - \$1500; 22 (19,3%) personas se encuentran en el rango salarial superior a USD \$1500, finalmente 11 personas que representan el 9,65% ganan entre USD \$300 - \$500. Los rangos salariales analizados concuerdan con los puestos de trabajo establecidos para el sector turístico por parte del Ministerio de Relaciones Laborales para el año 2013 (Figura No. 7).

Figura No. 7: Porcentaje de remuneración mensual percibida por los egresados y graduados de la EHT.

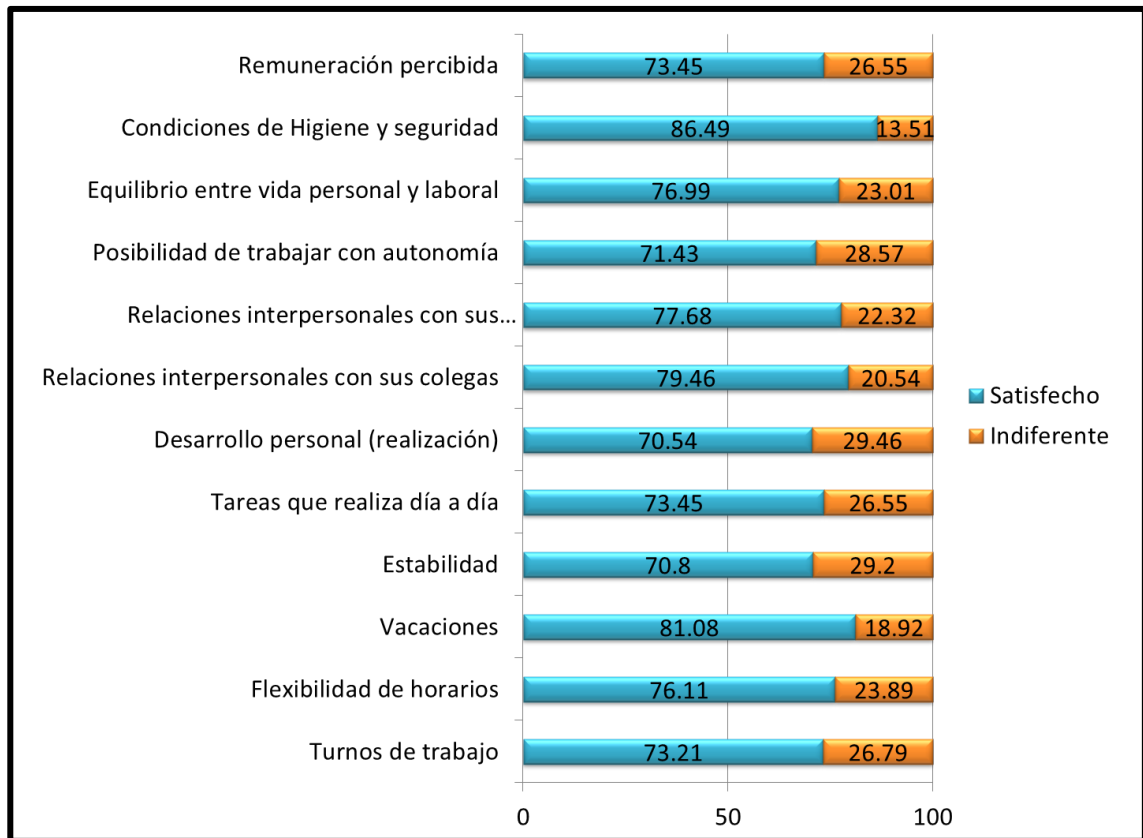


Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

La pregunta 25 está relacionada con el grado de satisfacción de los egresados y graduados de la EHT en relación con diferentes aspectos del trabajo actual: (Figuras 8)

Figura No. 8: Porcentaje del grado de satisfacción con los diferentes aspectos del trabajo actual que desempeñan los egresados y graduados de la EHT.



Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

En resumen se observa que un promedio del 75.89% de los profesionales egresados y graduados de la EHT que trabajan en el sector turístico y hotelero, están muy satisfechos y satisfechos con los aspectos mencionados en la Figura No. . Un promedio de 24,10% se encuentran indiferentes, insatisfechos y muy insatisfechos.

La pregunta 27 indaga sobre los beneficios laborales que proporciona la organización en la que trabajan actualmente los egresados y graduados de la EHT. Con relación a esta pregunta 68 de las 92 personas que representan el 64,23% de los profesionales contestan que las organizaciones en las cuales laboran, prestan ayudas

para la formación profesional, comedor para empleados y para el transporte como beneficios laborales más representativos (Tabla No. 8). Esto nos indica que, las empresas a las que pertenecen el grupo analizado cumplen más allá de los requisitos que establece la ley y que se circunscribe con la capacitación a los empleados.

Tabla No. 8: Porcentaje de beneficios laborales que ofrecen las empresas donde laboran los egresados y graduados de la EHT.

BENEFICIOS LABORALES		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	N/A	23	16,8	20,0
	Préstamos	1	,7	,9
	Ayudas para la formación profesional	11	8,0	9,6
	Comedor para empleados	3	2,2	2,6
	Ayudas de transporte	2	1,5	1,7
	Ayudas para educación de los hijos o familiares del trabajador	1	,7	,9
	Ofertas de ocio, entretenimiento	6	4,4	5,2
	Ayudas para la formación profesional, comedor para empleados y ayudas de transporte	68	49,6	59,1
	Total	115	83,9	100,0
Perdidos	99	1	,7	
	999	21	15,3	
	Total	22	16,1	
Total		137	100,0	

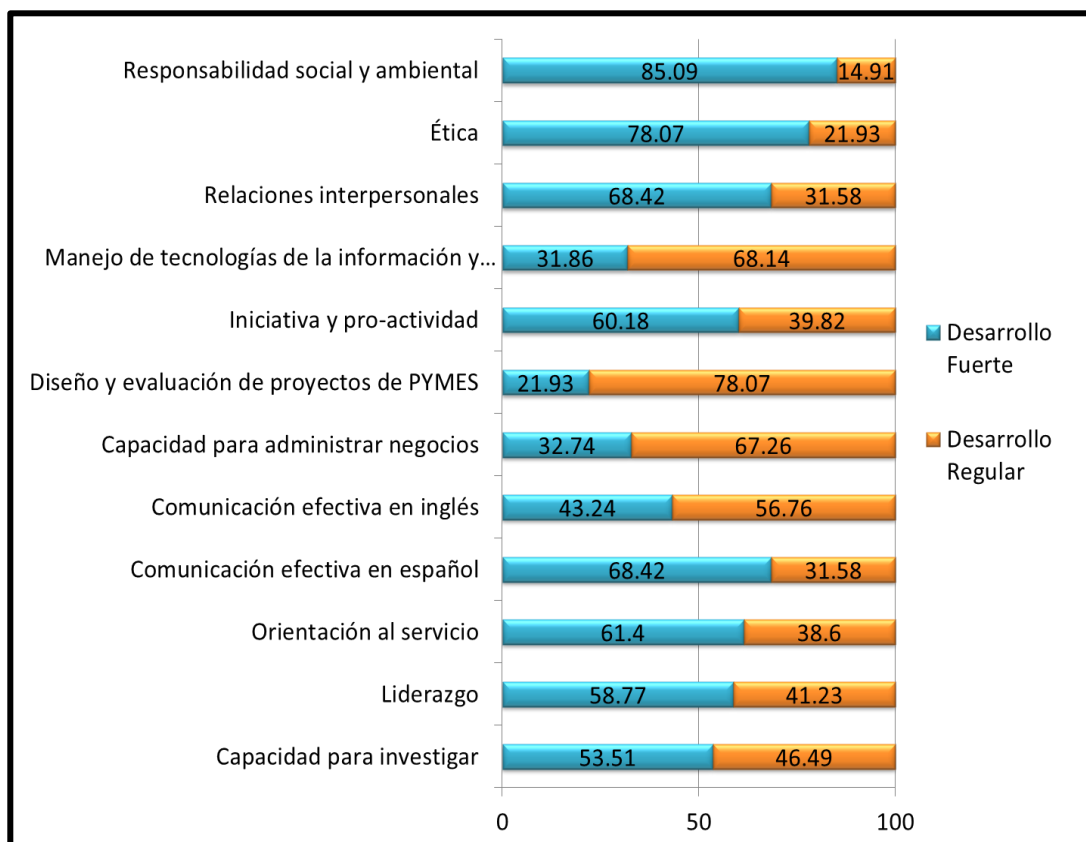
Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

Para responder al segundo objetivo del estudio que tiene relación con la identificación del estado de la educación en turismo y hotelería impartida por la EHT según la percepción de sus egresados y graduados, se realizaron las siguientes preguntas:

Pregunta 28 “Durante sus estudios universitarios, ¿En qué medida considera que desarrolló las siguientes habilidades?” (Figura No. 9)

Figura No. 9: Porcentaje del desarrollo de las diferentes habilidades de los egresados y graduados de la EHT.



Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

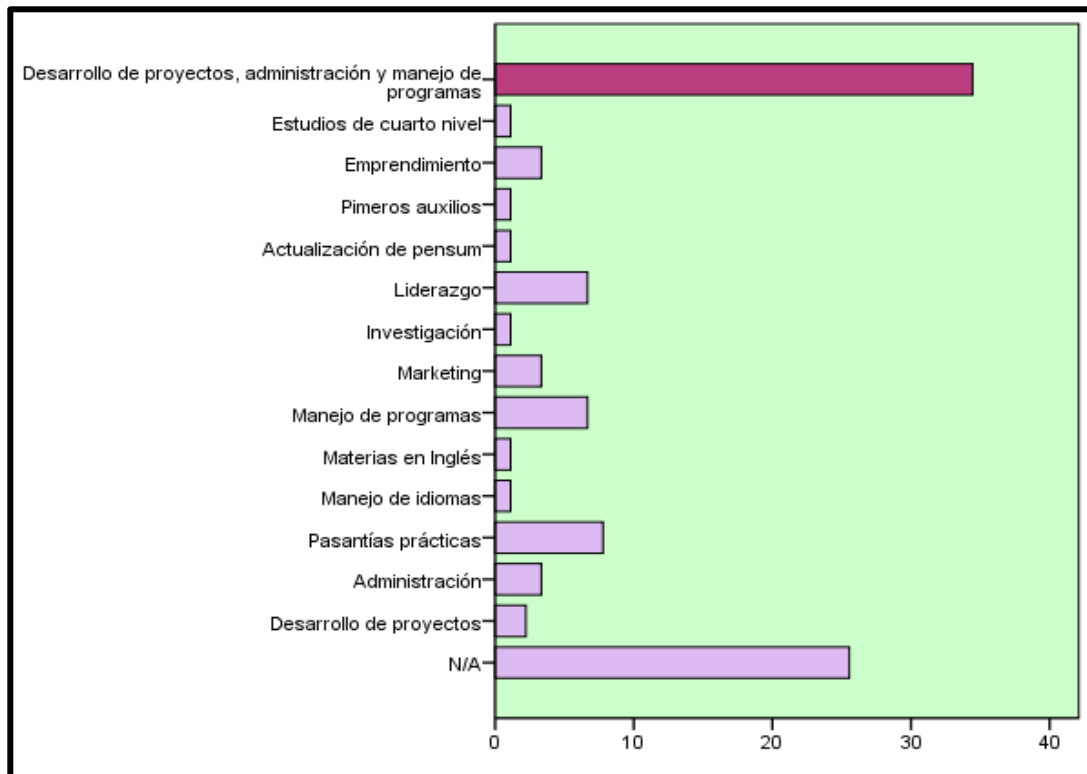
Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

Los egresados y graduados que trabajan en el sector turístico y hotelero tienen la percepción que la EHT ha contribuido con un desarrollo fuerte en lo concerniente a la responsabilidad social y ambiental (85,09%), y de valores éticos (78,07%).

Con un desarrollo moderado se encuentran las siguientes competencias: capacidad para investigar, liderazgo, orientación al servicio, comunicación efectiva en español e inglés, iniciativa, pro-actividad y relaciones personales. Con un desarrollo regular se encuentra la capacidad para la administración de negocios, diseño y evaluación de proyectos. El manejo de tecnologías de la información y comunicación (TIC'S) fue respondido entre desarrollo regular y escaso.

La pregunta 29 es abierta en la cual los egresados y graduados de la EHT responden a: “¿Considera que existen otros conocimientos o habilidades que deberían ser desarrollados durante la carrera universitaria para un desempeño laboral efectivo? Por favor, indique cuál(es)” (Figura No. 10)

Figura No. 10: Otros conocimientos o habilidades que recomiendan los egresados y graduados de la EHT que la PUCE debe desarrollar durante la carrera universitaria para un desempeño laboral más efectivo.



Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

De 67 encuestas válidas, 31 (46.27%) personas responden que los conocimientos o habilidades más representativos que los profesionales de la EHT deben desplegar durante la vida universitaria están relacionados con el desarrollo de proyectos, administración y manejo de programas. Seis personas (8.95%) recalcan que se debe mejorar solo en el manejo de TIC's. Un número similar de personas (6) responden que se debe mejorar únicamente el liderazgo. Tres personas (3) sugieren

que se debe mejorar en las competencias de: emprendimiento y habilidades para el marketing.

Se observa también que a pesar de que las pasantías son una actividad académica de la EHT y no corresponde a una competencia, los egresados y graduados estiman que la gestión de pasantías debe mejorar para el desarrollo de las competencias propias del ámbito del turismo.

La pregunta 30 “¿En qué grado considera que su formación universitaria le sirve para el trabajo que realiza?” (Tabla No. 9)

Tabla No. 9: Grado de calificación (porcentaje) que los egresados y graduados le confieren a la formación recibida en la EHT-PUCE y cómo esta les ha servido en el trabajo que realizan.

GRADO DE CALIFICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	N/A	22	16,1	16,2
	Nada	7	5,1	5,1
	Poco	10	7,3	7,4
	Algo	46	33,6	33,8
	Bastante	37	27,0	27,2
	Ha sido indispensable	14	10,2	10,3
	Total	136	99,3	100,0
Perdidos	999	1	,7	
Total		137	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

De 114 personas del total de encuestas válidas, 37 (32,45%) respondieron que la formación recibida en la EHT les sirvió “bastante” en el desempeño profesional. El 46 (40,35%) personas consideran que les sirvió “en algo” la formación recibida, 17 (14,91%) personas responden que les sirvió “poco o nada”.

El tercer objetivo que está relacionado con la detección e identificación de la percepción de los egresados y graduados de la EHT sobre las fortalezas y áreas de mejora de la formación recibida.

La pregunta 31 es una pregunta abierta en la que se procura conocer en qué aspectos la universidad debe mejorar para ofrecer una formación más acorde a las necesidades del mundo laboral. Los resultados fueron los siguientes: (Tabla No. 10)

Tabla No. 10: Aspectos (porcentaje) en los cuales la EHT-PUCE debe mejorar según las necesidades del mundo laboral.

ASPECTOS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	N/A	23	16,8	25,8
	Ajustar el pensum	4	2,9	4,5
	Mejorar la calidad de las pasantías	7	5,1	7,9
	Idiomas	1	,7	1,1
	Administración	5	3,6	5,6
	Mejorar la calidad de docentes	1	,7	1,1
	Implementar clases más prácticas	3	2,2	3,4
	Implementar/mejorar legislación ambiental y derecho administrativo	1	,7	1,1
	Tener mayor vinculación con la comunidad	1	,7	1,1
	Realizar alianzas con otros organismos	2	1,5	2,2
	Ajustar el pensum, mejorar las pasantías e implementar diseño de proyectos	41	29,9	46,1
	Total	89	65,0	100,0
Perdidos	99	6	4,4	
	999	42	30,7	
	Total	48	35,0	
Total		137	100,0	

Fuente: Encuestas realizadas a egresados y graduados de la EHT-PUCE, Julio 2013

Elaborado por: Nataly Raquel Molano Cárdenas

En un 46,1% del total de las encuestas, manifiestan que los aspectos en los cuales la EHT debe mejorar son: ajustar el pensum de las carreras de hotelería y turismo a las necesidades actuales del sector, mejorar el manejo de las pasantías de la carrera de Ecoturismo, implementar una buena cátedra y prácticas en el diseño y evaluación de proyectos, manejo de programas informáticos relacionados con la actividad turística, administración de negocios y emprendimiento (plan de negocios).

9. CONCLUSIONES

El primer objetivo relacionado con la educación superior en turismo y hotelería, como la formación impartida por la Escuela que ha impactado en la vida social y personal de los egresados y graduados de la EHT de la PUCE, se concluye que:

- El 45,3% del total de los profesionales de la EHT que contestaron la encuesta trabajan en el sector turístico y hotelero. El 39% de los egresados y graduados, que es un porcentaje alto, no trabajan en el sector mencionado, porque tienen la percepción de que en otros sectores de la economía ecuatoriana existen más oportunidades de empleo y mejores salarios.
- Los egresados y graduados que trabajan en el sector turístico y hotelero, en su mayoría (53%) lo hacen porque les gusta, estudiaron para eso y porque encontraron oportunidades laborales. Por otro lado, solo 2 de las 61 personas que trabajan en el sector turístico responden que laboran en éste porque les permite realizar actividades de ocio y placer mientras reciben alguna remuneración.
- La mayoría de los egresados y graduados de la EHT, que respondieron a esta encuesta y que laboran en diferentes sectores económicos del país, se encuentran entre los 25 y 29 años de edad, lo que corresponde a recién egresados y graduados que se encuentran adquiriendo experiencia, ocupan mandos iniciales y medios y reciben una remuneración que oscila entre USD \$501 a \$1000.
- Al analizar las encuestas de las personas que trabajan directamente en el sector turístico y hotelero, el cargo que ocupan en la organización y la remuneración mensual que perciben, permitió conocer lo siguiente: de 112 personas que trabajan directamente en el sector turístico y hotelero, una minoría (6,25%) se encuentran ocupando cargos operativos como: recepcionista, agente de viajes, ejecutivo de ventas, asistente administrativo, facilitadora, asistente operativo de gerencia general, instructor de campo y perciben entre USD \$300 – \$500. Las personas ocupan cargos de mando medio como: coordinador de área o proyecto, agente de viajes, ejecutivo de ventas o asistente administrativo son 9 (8,03%), 6 (5,35%) personas son guías de turismo y perciben una remuneración entre USD \$501 – \$1000.

Las personas que ocupan cargos ejecutivos son 9 personas (8,11%): 7 (6,25%) personas son asesores o consultores, seguido por 5 (4,46%) profesionales que ocupan el cargo de jefe, director o gerente de área, perciben una remuneración entre USD 1001 – 1500. Finalmente 22 (19,64%) personas ocupan cargos como: jefe, director o gerente de área y coordinador de área o proyecto, poseen una remuneración superior a USD 1500.

Con lo que se refiere a la relación que existe entre cargos, edades y remuneración se concluye lo siguiente: las personas jóvenes en las edades de 24 a 30 años se encuentran ocupando cargos operativos y medios con una remuneración entre USD \$300 a \$1000, las personas mayores a 30 años ocupan cargos medios y gerenciales y perciben una remuneración mayor a 1000, sin embargo existen inconsistencias como: Jefe, Director o Gerente de Área se encuentran personas de 30 a 34 años de edad, en un rango salarial que oscila entre USD \$500 a \$1500. Esta inconsistencia entre salario y cargo que ocupan se puede explicar debido a que muchos profesionales jóvenes tienen su propia empresa, con cargo de gerentes o directores y que perciben un salario bajo (USD \$500) debido a que el negocio inicia; otros con el mismo cargo y mayor edad, tienen un salario más alto (USD \$1000 a \$1500) porque su empresa ya lleva algunos años en el mercado.

- En cuanto a la satisfacción laboral de los egresados y graduados con la actividad profesional que realizan, el 75,89% están satisfechos y muy satisfechos, lo que se puede interpretar que los conocimientos, habilidades y valores impartidos en la EHT les ha permitido adaptarse y desarrollarse en el ámbito laboral. Otro factor que se indagó es que en las organizaciones en las cuales trabajan brindan prestaciones sociales, lo que contribuye a que se encuentren muy satisfechos laboralmente.
- Las personas que no cuentan con un título de cuarto nivel se encuentran con una remuneración representativa entre USD \$500 a \$1000, por otro lado las personas que cuentan con título de cuarto nivel se encuentran en los rango de remuneración entre USD \$1000 y superior a USD \$1500, con lo que se puede decir que las personas que poseen un título de cuarto nivel mejora su remuneración mensual.

Para cumplir con el segundo objetivo “Identificar el estado de la educación en turismo impartida por la ETH según la percepción de los egresados y graduados de la ETH.” se identificó el estado de la educación en turismo y hotelería impartida por la ETH según la percepción de sus egresados y graduados. De acuerdo con los resultados de la encuesta se concluye que la Escuela ha contribuido muy fuerte en la formación de valores éticos y con los conocimientos necesarios para el desarrollo de la responsabilidad social y ambiental, sin embargo, en lo que se refiere a la administración de negocios, diseño y evaluación de proyectos, manejo de tecnologías de la información y comunicación (TIC’S) se reconoce que existe un desarrollo entre regular y escaso.

Con respecto al tercer objetivo “Detectar e identificar la percepción de los egresados y graduados de la EHT sobre las fortalezas y áreas de mejora de la formación recibida por los egresados y graduados de la EHT.” se concluye que la EHT – PUCE debe mejorar el pensum de las carreras de hotelería y turismo de acuerdo con las necesidades actuales del sector, así como también el manejo de las pasantías de la carrera de Ecoturismo, aspecto esencial para una educación integral, además de implementar cátedras con calidad académica en la áreas administrativa-financiera para que los profesionales en turismo puedan ser emprendedores y buenos administradores.

10. RECOMENDACIONES

En cuanto al primer objetivo “Indicar como la educación en turismo ha impactado en la vida personal – laboral y en el ámbito social de los egresados y graduados de la ETH de la PUCE.”, se recomienda que:

- Se sugiere realizar convenios con las distintas organizaciones tanto públicas como privadas para mejorar las pasantías. Las pasantías permitirán que los egresados y graduados de las carreras que la EHT de la PUCE, cuenten con mayores oportunidades para realizar sus prácticas y obtener la experiencia que les permita desenvolverse de mejor manera en el sector turístico y; con la experiencia que adquieran puedan crear a futuro sus propios negocios, a fin de cumplir con el perfil del egresado que rige la EHT para cada una de las carreras que posee.
- Se recomienda crear postgrados para la carrera de Ecoturismo y Gestión Hotelera para mejorar el nivel de los profesionales de la EHT consecuentemente, permitirá gozar de salarios en el mercado laboral ocupando mejores cargos dentro de las organizaciones.

En lo que se refiere al segundo objetivo “Identificar el estado de la educación en turismo impartida por la ETH según la percepción de los egresados y graduados.”, se recomienda:

- Fortalecer las cátedras materias como Diseño de Proyectos, Emprendimiento, Marketing, Administración que incluyan casos y problemas reales, en los cuales los estudiantes puedan evidenciar situaciones y necesidades propias del sector, para que éstos desarrollen habilidades para mejorar o superar las condiciones actuales del turismo y se preparen a futuro para ser emprendedores de sus propios negocios.
- Implementar TICs en las asignaturas que conforman el pensum de las dos carreras de la EHT.
- Implementar el manejo de programas informáticos relacionados con el turismo como SABRE, AMADEUS, GDS, HOSPES, KIU GDS, Fidelio y Sistema en Gestión de Turismo 6, que sean requeridos por las organizaciones y para la

implementación de emprendimientos que realicen los egresados y graduados de la EHT de la PUCE.

En lo que respecta con el tercer objetivo “Detectar e identificar la percepción de los egresados y graduados de la EHT sobre las fortalezas y áreas de mejora de la formación recibida por los egresados y graduados.”, se recomienda reformar el pensum académico más enfocado y acorde con las necesidades laborales, para que los estudiantes consigan mejores oportunidades laborales.

Las Universidades constituyen centros de formación académica que incorporan a la sociedad a profesionales que desarrollarán el campo productivo y económico de un país y que lo elevará a ser competitivo con otros países. La EHT al ampliar y sistematizar convenios con instituciones públicas, privadas y ONGs, permitiría un intercambio de conocimientos que contribuirán al mejoramiento de las carreras de la EHT a fin de innovar procesos y procedimientos que encuentran obsoletos en el país. Este cambio positivo tiene la potencialidad de elevar la calidad del talento humano, pilar de toda actividad económica de una nación.

11. BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Agudelo, Santiago (1993) *Terminología Básica de la Formación Profesional*. Montevideo, Ed. Aum.
- Casanova, María (1998) *La evaluación en el momento actual, antecedentes en la evaluación educativa*. México.
- Malhotra, Naresh (1997) *Investigación de Mercados Un Enfoque Práctico*, Prentice-Hall Hispanoamericana, Segunda Edición, Ed. Naresh.
- Pardo, Antonio y Ruiz, Miguel (2002) *SPSS 11. Guía para el análisis de datos*. Madrid: McGraw-Hill
- Rasco, Felix (1995) *La evaluación del sistema educativo: algunas respuestas críticas al porqué y al cómo volver a pensar la educación*. Madrid, Ed. Morata, Vol. II.

Web

Libros, Artículos

- Banco Central del Ecuador (BCE) (2013). *Estadísticas Turísticas*. Recuperado 16 de octubre de 2013 en <http://www.bce.fin.ec/>, Quito – Ecuador.
- Billorou, Nina; Pacheco, Martha, y Vargas, Fernando (2011). *Guía para la Evaluación de Impacto de la Formación*. Organización Internacional de Trabajo.
- Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) (2013). *Utilización de las Encuestas*. Recuperado el 01 de diciembre del 2013 en http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/paraqueseutilizan.html
- Chirivella, Yurena, Artiles, y Redondo (2004). *La formación de los técnicos y profesionales del turismo activo*. Barcelona- España.
- Contraloría General del Estado (2010). *Otras Actividades de Servicio*. Recuperado 29 de Enero de 2013 en <http://www.contraloria.gob.pa/inec/archivos/P4411S.pdf>.
- Dredge Dianne (s.d.). *Academic Agency and Leadership in Tourism Higher Education*. Journal of Teaching in Travel and Tourism.
- Duboff, Robert y Spaeth, James (2000). *La importancia de la investigación de mercado*. Recuperado el 22 de octubre del 2013 en <http://www.resumido.com/es/libro.php/202>
- Elliot, James (1997). *Politics of Tourism*. Editorial Routledge, Londres - Inglaterra. Pag.297

- Escuela de Hotelería y Turismo (ETH) (2012). *Informe de Estudio de Mercado Bianual*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Eurydice (2011). *La educación superior en Europa 2010*. Comisión Europea.
- González (2009). *Observatorio sobre Responsabilidad Social Universitaria*. Universidad Javeriana, Colombia.
- Hernández, Roberto (2006). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 01 de diciembre del 2013 en http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf-, Interceramic.
- INEC (2013) *Desempleo urbano en Ecuador se ubica en 4,57% en septiembre de 2013*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/desempleo-urbano-en-ecuador-se-ubica-en-457-en-septiembre-de-2013/>.
- Inter-American Development Bank (2004). *Se Buscan Bueno Empleos: Los Mercados Laborales en América Latina: Informe de Progreso Económico y Social en América Latina*. Editorial Inter-American Development Bank, Washington – USA. Pag.344
- Kottler, Philips, (1994). *Definición investigación de Mercado*. Recuperado el 22 octubre del 2013 en <http://www.promonegocios.net/investigacion-mercados/definicion-investigacion-mercados.html>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) (2012). *Ley de la Economía Popular y Solidaria*. Recuperado de http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf.
- Ministerio de Relaciones Laborales (2013). Tabla de Remuneraciones 2013. Recuperado de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/TURISMO-Y-ALIMENTACI%C3%93N.xlsx>
- Ministerio de Turismo (MINTUR) (2007). *Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador 2020*. Recuperado 23 de octubre de 2013 de <http://www.pnud.org.ec/odm/planes/plandetur.pdf>, Quito – Ecuador.
- Muñiz, Elizabeth (2012). *La formación de los recursos humanos para el desarrollo de las competencias de los profesionales del turismo*. Facultad de turismo, Universidad de la Habana.
- Murillo, Javier (2003). *La investigación sobre Eficacia Escolar en Iberoamérica*. Centro de Investigación y Documentación Educativa. Bogotá.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2005). *Informe sobre la educación superior en América Latina y el Caribe*, Instituto nacional para la educación superior en América Latina y el Caribe.
- Organización de los Estados Iberoamericanos (OEI) (2011). *Observatorio de la educación iberoamericana*, recuperado el 22 octubre del 2013 en <http://www.oei.es/observatorio/observatorio.htm>.

- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2011). *Indicadores del trabajo decente*". Organización Internacional de trabajo.
- Cohen y Franco (2002). Guía para la Evaluación de Impacto de la Formación. En Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) (1992) *Guía para la Evaluación de Impacto de la Formación*; Organización Internacional de Trabajo.
- Parra, Gaona (1993). *Guía para la Evaluación de Impacto de la Formación*. Organización Internacional de Trabajo.
- Perelló, José (2006). *La formación de los profesionales del turismo*. Facultad de Turismo, Universidad de la Habana.
- Rasco, Felix (1995). *La evaluación del sistema educativo: algunas respuestas críticas al porqué y al cómo volver a pensar la educación*. Madrid, Ed. Morata, Vol. II.
- Robertson, Prophet (1997). *La educación superior constituye un reto vital*. Editorial ImpreMedia Operating Company, Los Ángeles – USA. Pag. 1
- Rodríguez Emilio (s.d.). *La Formación de los Recursos Humanos para el Desarrollo de las Competencias de los Profesionales del Turismo*. Universidad de la Habana.
- Schomburg, Harald (2004) *Manual para Estudios de Seguimiento de Graduados Universitarios*, Alemania: Universidad de Kassel (UniKassel).
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) (2012), *Transformación de la Matriz Productiva*. Recuperado el 31/10/2013 de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/matriz_productiva_WEBtodo.pdf.
- Wang, Jie, Ayres, Helen y Huyton, Jeremy (2009) *A tourism industry Perspective*. Australia: Journal of Hospitality and Tourism Management. Vol. (16).
- Gertler, Paúl, Martínez, Sebastián, Premand, Patrick, Rawlings, Laura y Vermeersch, Christel (2011) *Evaluación de impacto en la práctica*, Washington, D.C: The World Bank, DOI: 10.1596/978-0-8213-2541-8.

12. ANEXOS

12.1. ENCUESTA



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

OBSERVATORIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN HOTELERÍA Y TURISMO

ENCUESTA PARA EGRESADOS

1.- ¿CUÁL ES SU GÉNERO?

... Masculino

... Femenino

2.- ¿CUÁNTOS AÑOS CUMPLIDOS TIENE?

.... 25 30 35 +40

.... 26 31 36 +45

.... 27 32 37 +50

.... 28 33 38

.... 29 34 39

3.- ¿QUÉ CARRERA ESTUDIÓ?

.... Ecoturismo

.... Gestión Hotelera

.... Ambas

4.- ¿EN QUÉ AÑOS EGRESO DE SU CARRERA DE PRE-GRADO?

.... No recuerdo 2003 2009

.... 1998 2004 2010

.... 1999 2005 2011

.... 2000 2006 2012

.... 2001 2007 2013

.... 2002 2008

5.- ¿EN QUÉ AÑO OBTUVO SU TÍTULO UNIVERSITARIO DE PRE-GRADO?

.... No recuerdo 2003 2010

.... No he obtenido mi 2004 2011

título de pre-grado 2005 2012

.... 1998 2006 2013

.... 1999 2007

.... 2000 2008

.... 2001 2009

.... 2002

6.- ¿TIENE TÍTULO(S) DE CUARTO?

***Título de cuarto nivel: grados profesionales o académicos de especialista, máster, magíster o PhD. Los títulos de diplomado no son considerados títulos válidos de cuarto nivel. (LOES, 2010)**

... Sí

... No

7.- ¿CUÁNTOS TÍTULOS DE CUARTO NIVEL HA OBTENIDO?

	1	2	3	4	5
Especialización					
Maestría					
Doctorado - PhD					

8.- ¿EN DÓNDE OBTUVO SU TÍTULO DE CUARTO NIVEL?

... Ecuador

... En el extranjero

9.- SI OBTUVO ESPECIALIZACIÓN(ES), SELECCIONE EL ÁREA EN QUE REALIZÓ ESTOS ESTUDIOS

.... Turismo, administración de empresas turísticas

.... Administración de empresas hoteleras y restauración.... No hablan de manera fluida otros idiomas

.... Administración de empresas, gestión de proyectos o afines no enfocados en hotelería y turismo

.... Gastronomía

.... Medio ambiente

.... OTROS _____

10.- SI OBTUVO MAESTRÍA(S), SELECCIONE EL ÁREA EN QUE REALIZÓ ESTOS ESTUDIOS

.... Turismo, administración de empresas turísticas

.... Administración de empresas hoteleras y restauración.... No hablan de manera fluida otros idiomas

.... Administración de empresas, gestión de proyectos o afines no enfocados en hotelería y turismo

.... Gastronomía

.... Medio ambiente

.... OTROS _____

11.- SI OBTUVO DOCTORADO(S), SELECCIONE EL ÁREA EN QUE REALIZÓ ESTOS ESTUDIOS

.... Administración de empresas, gestión de proyectos o afines no enfocados en hotelería y turismo

.... OTROS _____

12.- ¿CUÁL ES SU ESTADO LABORAL ACTUAL?

.... No trabajo actualmente

.... Empleado en relación de dependencia

.... Propietario de empresa

.... Prestación de servicios profesionales

13.- ¿ TRABAJA USTED EN EL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO?

.... Sí

.... No

14.- ¿EN QUÉ SECTOR TRABAJA?

- Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca
- Explotación de minas y canteras
- Industrias manufactureras
- Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado
- Distribución de agua, alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento
- Construcción
- Comercio al por mayor y al por menor.
- Reparación de vehículos automotores y motocicletas
- Transporte y almacenamiento
- Información y comunicación
- Actividades financieras y de seguros
- Actividades inmobiliarias
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo
- Enseñanza
- Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social
- Artes, entretenimiento y recreación
- Otras actividades de servicio
- Actividades de los hogares
- OTROS_____

15.- ¿Cuáles son las razones por las que trabaja en un sector distinto al de su formación universitaria?

.... Mayores oportunidades de empleo

.... Mejores salarios

.... Estabilidad laboral

.... Horarios

.... Situación geográfica

.... Situación familiar

.... Exigencia física

.... No le gusta la carrera que estudió

16.- ¿EN QUÉ SECTOR TRABAJA?

.... Turístico

.... Hotelero

.... Ambos

17.- ¿CUÁLES SON LAS RAZONES POR LAS QUE TRABAJA EN ESTE SECTOR?

.... Porque estudió para eso

.... Porque le gusta

.... Porque existen oportunidades laborales

.... Porque los salarios son altos

.... Al egresar me vinculé inmediatamente a un negocio familiar ya establecido

.... Este sector permite realizar actividades de ocio y placer mientras se recibe una remuneración

18.- ¿A QUÉ SE DEDICA LA ORGANIZACIÓN EN LA QUE TRABAJA?

.... Intermediación: operadores turísticos, agencias de viaje mayoristas

.... Servicios profesionales: guías turísticos

.... Comercio: venta de souvenirs, ropa y accesorios para turistas

.... Alojamiento: hoteles, pensiones, apartamentos, cabañas etc.

.... Restauración: bares, cafeterías, restaurantes etc.

.... Transporte y auxiliares: transporte marítimo, terrestre y aéreas.

.... Organización ambientalista

.... Organización de tipo social

.... Educación e investigación: escuelas de turismo, escuelas de idiomas.

.... OTROS _____

19.- ¿A QUÉ SECTOR PERTENECE LA ORGANIZACIÓN EN LA QUE TRABAJA?

.... Sector Privado

.... Sector Público

.... ONG

20.- ¿CUÁNTAS PERSONAS ESTIMA QUE TRABAJAN EN SU ORGANIZACIÓN?

	1-10	11-20	21-30	31-40	41-50	+50
Hombres						
Mujeres						

21.- ¿SE ENCUENTRA USTED AFILIADO AL SEGURO SOCIAL?

.... No me encuentro afiliado

.... Afiliación voluntaria

.... Afiliación por parte de su empleador

22.- ¿QUÉ CARGO OCUPA EN LA ORGANIZACIÓN EN LA QUE TRABAJA?

.... Mesero

.... Asistente de cocina

.... Recepcionista

.... Agente de viajes, ejecutivo de ventas, asistente administrativo

.... Asesor, consultor

.... Guía de turismo

.... Profesor

.... Coordinador de área o proyecto

.... Chef

.... Jefe, director o gerente de área

.... Jefe director o gerente general

23.- ¿EN CUÁL DE LOS SIGUIENTES RANGOS SE ENCUENTRA SU REMUNERACIÓN MENSUAL?

.... 300 - 500 USD

.... 501 - 1000 USD

.... 1001 - 1500 USD

.... + 1500 USD

24.- ¿DESDE HACE CUÁNTO TIEMPO TRABAJA EN SU EMPLEO ACTUAL?

.... Menos de 6 meses

.... 6 a 12 meses

.... Más de 1 año y menos de 2 años

.... Más de 2 años y menos de 3 años

.... Más de 3 años

25.- SEÑALE SU GRADO DE SATISFACCIÓN CON RELACIÓN A LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE SU TRABAJO ACTUAL

*Satisfacción: es el nivel de agrado o contento que una persona tiene en cuanto a un aspecto o situación dada.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
Turnos del trabajo						
Flexibilidad de horarios						
Vacaciones						
Estabilidad						
Tareas que realiza día a día						
Desarrollo personal (Realización)						
Relaciones interpersonales con sus colegas						
Relaciones interpersonales con sus superiores						
Posibilidad de trabajar con autonomía						
Equilibrio entre vida personal y laboral						
Condiciones de higiene y seguridad						
Remuneración percibida						

26.- SEÑALE EL GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SU TRABAJO ACTUAL

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Satisfacción laboral					

27.- ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES BENEFICIOS PARA EL TRABAJADOR PROPORCIONA LA ORGANIZACIÓN EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?

.... Préstamos

.... Ayudas para la formación profesional

.... Comisariato

.... Comedor para empleados

.... Ayudas de transporte

.... Ayudas para gastos de salud

.... Ayudas para educación de los hijos o familiares del trabajador

.... Guarderías o ayuda económica para guarderías

.... Ofertas de ocio, entretenimiento

28.- DURANTE SUS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS, ¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA QUE DESARROLLÓ LAS SIGUIENTES HABILIDADES?

	Desarrollo nulo	Desarrollo escaso	Desarrollo regular	Desarrollo moderado	Desarrollo fuerte
Capacidad para investigar					
Liderazgo					
Orientación al servicio					
Comunicación efectiva en español					
Comunicación efectiva en inglés					
Capacidad para administrar negocios					
Diseño y evaluación de proyectos de PYMES					
Iniciativa y proactividad					
Manejo de tecnologías de la información y comunicación (TIC'S)					
Relaciones interpersonales					
Ética					
Responsabilidad social y ambiental					

- 29.- ¿CONSIDERA QUE EXISTEN OTROS CONOCIMIENTOS O HABILIDADES QUE DEBERÍAN SER DESARROLLADOS DURANTE LA CARRERA UNIVERSITARIA PARA UN DESEMPEÑO LABORAL EFECTIVO? POR FAVOR, INDIQUE CUÁL(ES)

- 30.- ¿EN QUÉ GRADO CONSIDERA QUE SU FORMACIÓN UNIVERSITARIA LE SIRVE PARA EL TRABAJO QUE REALIZA?

.... Nada

.... Poco

.... Algo

.... Bastante

.... Ha sido indispensable

- 31.- ¿EXISTEN ASPECTOS EN LOS QUE SU UNIVERSIDAD DEBE MEJORAR PARA OFRECER UNA FORMACIÓN MÁS AJUSTADA A LAS NECESIDADES DEL MUNDO LABORAL? POR FAVOR, INDIQUE CUÁL(ES)
